

ABSTRAKSI

Memuaskan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan, selain sebagai faktor penting untuk kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan pelanggan juga dapat dijadikan keunggulan perusahaan dalam persaingan. Hal ini dapat mengartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk menimbulkan loyalitas pelanggan. Maka masalah pada penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan pasien dan variabel yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan dengan metode servqual dan analisis faktor.

Servqual merupakan salah satu metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dinilai dari lima dimensi yaitu bukti nyata (Tangibles), kendala (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), empati (Empathy). Kelima dimensi tersebut dapat menunjukkan secara dimana penyebab ketidakpuasan yang dirasakan. Analisis faktor mencoba menemukan hubungan antar sejumlah variabel-variabel yang saling independen satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau beberapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dari jumlah variabel

Setelah dilakukan proses perhitungan, maka diketahui bahwa seluruh dimensi tidak dapat memenuhi harapan pasien di klinik Ratnasari Sehat Ciluncat yang berarti pihak Klinik masih harus melakukan perbaikan baik dari fasilitas maupun pelayanan dan juga variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel yang berada di faktor kualitas komunikasi dan ketelitian

Hasil penelitian ini dapat dipertimbangkan oleh pihak Klinik Ratnasari Sehat Ciluncat untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan maupun fasilitas agar dapat memenuhi harapan pasien